

БелГИСС	Порядок обращения с запросами, жалобами, апелляциями.	Стр.1	Всего стр. 4
Орган по сертификации систем менеджмента			

ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ С ЗАПРОСАМИ

Орган по сертификации предоставляет по запросу следующую не конфиденциальную информацию:

- о стоимости работ по сертификации;
- о подтверждении действия сертификата соответствия на систему менеджмента конкретного заявителя на проведение сертификации/владельца сертификата, (ответ на запрос оформляется в виде официального письма, пересылаемого почтой, факсом либо электронной почтой) для заинтересованных сторон. В исключительных случаях (по причине безопасности) по просьбе заявителя на проведение сертификации/владельца сертификата доступ к информации может быть ограничен;
- письменное уведомление заявителей на проведение сертификации/владельцев сертификатов и других заинтересованных сторон о результатах рассмотрения жалоб и апелляций, а также рассмотрения жалоб на деятельность владельцев сертификатов, поступивших в орган по сертификации.

АПЕЛЛЯЦИИ

Орган по сертификации размещает описание процесса обращения с апелляциями на интернет-сайте БелГИСС.

Требования к процессу рассмотрения апелляций установлены в СТБ ISO/IEC 17021-1, ISO/IEC 17021-1, СТБ ISO/TS 22003, СТБ ISO/IEC 27006, СТБ ISO/IEC 50003.

В случае несогласия с решением Совета по сертификации заявитель на проведение сертификации/владелец сертификата вправе обратиться с апелляцией в Комитет по защите беспристрастности органа по сертификации, Немецкий орган по аккредитации.

Орган по сертификации участвует в рассмотрении апелляций по мере привлечения его вышеназванными структурами и несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации для проверки достоверности апелляции.

Апелляция регистрируется в Журнале учета жалоб и апелляций органа по сертификации систем менеджмента, оформленном в соответствии с приложением Д.

Комитет по защите беспристрастности рассматривает поступившую ему апелляцию и доводит свои решения (рекомендации) по устранению причин апелляции до сведения Совета по сертификации. При невыполнении органом по сертификации рекомендаций Комитета по защите беспристрастности, сведения передаются в орган по аккредитации (Немецкий).

При несогласии с решением, принятым органом по сертификации, его действием (бездействием), не получением ответа в тридцатидневный срок заявитель на проведение сертификации/владелец сертификата, подавший ранее жалобу в орган, апелляцию в Комитет по защите беспристрастности вправе обжаловать их суде.

Орган по сертификации письменно уведомляет организацию (лицо), подавшую апелляцию, о получении апелляции, о ходе рассмотрения апелляции (при необходимости) и об окончании процесса рассмотрения апелляции и о принятом решении.

В случае необходимости, по результатам рассмотрения апелляций руководитель органа по сертификации принимает решение о разработке коррекций, корректирующих и предупреждающих действий.

Порядок обращения с апелляциями (подача, рассмотрение, принятие решения по ним) исключает дискриминирующие действия в отношении лиц, подавших апелляцию.

БелГИСС	Порядок обращения с запросами, жалобами, апелляциями.	Стр.1	Всего стр. 4
Орган по сертификации систем менеджмента			

ЖАЛОБЫ

ЖАЛОБЫ НА СЕРТИФИЦИРОВАННУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ

Орган по сертификации размещает описание процесса обращения с жалобами на интернет-сайте БелГИСС.

Требования к процессу рассмотрения жалоб установлены в СТБ ISO/IEC 17021-1, ISO/IEC 17021-1, СТБ ISO/TS 22003, СТБ ISO/IEC 27006, СТБ ISO/IEC 50003.

При получении жалобы на владельца сертификата секретарь органа по сертификации осуществляет ее регистрацию в Журнале регистрации жалоб к владельцам сертификатов соответствия (приложение Е).

Руководитель органа по сертификации совместно старшим администратором и администратором органа по сертификации рассматривает относится ли жалоба к деятельности органа по сертификации. Если жалоба не относится к деятельности органа по сертификации, то лицо, подавшее жалобу, письменно уведомляется об этом.

Руководитель органа по сертификации назначает ответственных за рассмотрение жалобы и разработку мероприятий по ее расследованию при этом жалоба должна рассматриваться лицами, ранее не имевшими отношения к предмету жалобы. Заявителю жалобы предоставляется уведомление о получении жалобы и результаты ее рассмотрения.

Ответственные за рассмотрение жалоб рассматривают информацию и документацию, относящуюся к предмету жалобы, и полученную от владельца сертификата информацию с целью оценки достоверности жалобы.

При рассмотрении жалобы орган по сертификации должен провести повторную оценку результативности системы менеджмента владельца сертификата при проведении внеплановой (в случае совпадения сроков – плановой) периодической оценки.

Информация о проведении внеплановой периодической оценки доводится до владельца сертификата заранее в виде официального письма. При этом уделяется особое внимание назначению команды по оценке (с учетом обеспечения беспристрастности, компетентности, отзывов от организации за прошедший период).

Жалоба рассматривается не позднее одного месяца после ее получения. При этом руководитель органа по сертификации обеспечивает, чтобы персонал, принимающий решения по жалобе, не участвовал в аудитах и принятии решения по сертификации.

При рассмотрении и принятии решений по жалобе должна быть обеспечена непредвзятость и объективность.

Для рассмотрения жалобы администратор органа по сертификации представляет Совету по сертификации следующие документы:

- жалобу;
- переписку между владельцем сертификата, на деятельность которого подана жалоба, и органом по сертификации;
- отчет по результатам внеплановой и плановой периодической оценки системы менеджмента организации.

Орган по сертификации несет ответственность за сбор и верификацию информации, необходимой для рассмотрения достоверности жалобы.

Лицо, подавшее жалобу, имеет право быть заслушанным на заседании Совета по сертификации. Совет по сертификации рассматривает жалобы конфиденциально.

Совет по сертификации может принять следующие решения:

- признать жалобу необоснованной;
- признать жалобу обоснованной.

В случае обоснованности жалобы Совет по сертификации может:

- определить сроки выполнения владельцем сертификата соответствующих коррекций и корректирующих действий;

БелГИСС	Порядок обращения с запросами, жалобами, апелляциями.	Стр.1	Всего стр. 4
Орган по сертификации систем менеджмента			

- приостановить действие сертификата соответствия;
- отменить действие выданного сертификата соответствия.

Лицо, подавшее жалобу, секретарь Совета по сертификации письменно уведомляет об окончании процесса рассмотрения жалобы и о принятом решении в течение 14 дней с момента поступления жалобы на владельца сертификата.

Процесс рассмотрения конкретной жалобы регистрируется секретарем органа по сертификации в Журнале регистрации жалоб к владельцам сертификатов соответствия.

В случае необходимости по результатам рассмотрения жалоб к владельцам сертификатов руководитель органа по сертификации принимает решение о разработки коррекций, корректирующих и предупреждающих мероприятий.

Процесс рассмотрения жалобы должен быть конфиденциальным в отношении заявителя жалобы и предмета жалобы. Степень общей доступности информации решается совместно с заявителем жалобы.

ЖАЛОБЫ НА ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ

Если заявитель на проведение сертификации/владелец сертификата желает опротестовать решение органа по сертификации по результатам сертификации системы менеджмента или периодической оценки, он должен подать письменную жалобу в орган по сертификации не позднее 1 месяца после получения отчета по результатам аудита или периодической оценки. Подача жалобы не приостанавливает действия принятого решения.

Орган по сертификации гарантирует, что подача жалобы, ее рассмотрение и принятие решения по ней не приводят к дискриминирующим действиям в отношении лица или организации, подавшей жалобу.

Жалоба регистрируется в Журнале учета жалоб и апелляций органа по сертификации систем менеджмента, оформленного в соответствии с приложением Д.

Заявитель письменно уведомляется секретарем Совета по сертификации о получении жалобы и состоянии работ по ее рассмотрению.

Жалоба на деятельность органа по сертификации рассматривается на Совете по сертификации. При этом руководитель органа по сертификации систем менеджмента обеспечивает, чтобы персонал, принимающий решения по жалобе, не участвовал в аудитах и принятии решения по сертификации.

При рассмотрении и принятии решений по жалобе должна быть обеспечена непредвзятость.

Для рассмотрения жалобы администратор органа по сертификации представляет Совету по сертификации следующие документы:

- жалобу заявителя на проведение сертификации/владельца сертификата;
- переписку по спорным вопросам между заявителем на проведение сертификации/владельцем сертификата и органом по сертификации;
- материалы по результатам сертификации систем менеджмента.

Орган по сертификации несет ответственность за сбор и верификацию информации, необходимой для рассмотрения жалобы.

Заявитель имеет право быть выслушанным на заседании Совета по сертификации.

Совет по сертификации, как правило, принимает одно из следующих решений:

- выдать сертификат соответствия;
- отказать в выдаче сертификата соответствия;
- приостановить действие сертификата соответствия;
- отменить (прекратить) действие выданного сертификата соответствия.

Заявителя письменно уведомляют об окончании процесса рассмотрения жалобы и о принятом решении в течение 14 дней с момента поступления жалобы на деятельность органа по сертификации.

БелГИСС	Порядок обращения с запросами, жалобами, апелляциями.	Стр.1	Всего стр. 4
Орган по сертификации систем менеджмента			

Процесс рассмотрения жалобы должен быть конфиденциальным в отношении заявителя жалобы и предмета жалобы. Степень общей доступности информации решается совместно с заявителем жалобы. Подача жалоб, их рассмотрение и принятие решения не должны приводить к дискриминирующим действиям в отношении лица, подавшего жалобу.

В случае необходимости по результатам рассмотрения жалобы на деятельность органа по сертификации руководитель органа по сертификации принимает решение о разработке корректировок, корректирующих и предупреждающих мероприятий.